

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTION DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y SOPORTE TECNOLÓGICO	
	Proceso: Gestión Servicios de Información y Soporte Tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 07/12/2015	Código: CA-GTI-01

<b>OBJETIVO</b>	Satisfacer las necesidades de tecnologías de información y telecomunicaciones del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible mediante el soporte técnico, implementación de servicios tecnológicos, operación y mantenimiento que permita la protección de los activos de información, la continuidad del servicio y seguridad de la información para cumplir con los fines de la Entidad.
<b>ALCANCE DEL PROCESO</b>	Inicia con la identificación de las necesidades de tecnologías y de soporte y termina con el mantenimiento y soporte, del software y hardware suministrado, prestación del servicio y la mejora continua.

<b>GESTOR O LIDER DEL PROCESO</b>	Subdirector Administrativo y Financiero	<b>COGESTORES DEL PROCESO</b>	Oficina de Tecnologías, Información y Comunicación
-----------------------------------	---	-------------------------------	--

ENTRADAS			CICLO PHVA SUBPROCESOS	SALIDAS		
Proveedor (es)		Insumo (s)		Producto (s)	Cliente(s) o Usuario (s)	
Interno	Externo				Interno	Externo
Todas las dependencias y Todos los procesos		Necesidades de mantenimiento	PLANEAR	1. Diseñar el mantenimiento preventivo de acuerdo al procedimiento	Plan de mantenimiento preventivo	Todas las dependencias y todos los procesos
Oficina Asesora de Planeación, Subdirección Administrativa y Financiera y Proceso Gestión Integrada del portafolio de planes, programas y proyectos		Plan de Acción de funcionamiento				
Oficina de Contratos y y proceso de contratación		Contratos				
Todas las dependencias y Todos los procesos		Necesidades de Soporte	2. Diseñar el programa de Soporte TIC	Centro de Servicios de Soporte (Mesa de Ayuda), ARANDA	Todas las dependencias y todos los procesos	
Oficina Asesora de Planeación, Subdirección Administrativa y Financiera y Proceso Gestión Integrada del portafolio de planes, programas y proyectos		Plan de Acción de funcionamiento				
Oficina de Contratos y y proceso de contratación		Contratos				
	Ministerio de TIC's, entes reguladores	Normas, leyes, Gobierno en Línea, Gestión de riesgos	Diseñar Manual de Seguridad de la Información	Manual de seguridad de la Información	Planeacion, Oficina TIC, Subdirección Administrativa y Financiera, Gestión de TICs.	
Oficina Asesora de Planeación, Secretaría General, Proceso de Gestión Integrada del portafolio de Planes, Programas y Proyectos, Proceso Contractual y Proceso de Gestión Administrativa		Plan de Acción Inventario de Bienes. Contratos	3. Plan de desarrollo y/o adquisición de TICS	Software y hardware adquirido o desarrollado	Oficina de Tecnologías, Información y Comunicación y proceso Gobierno de TIC Sector Ambiente, proceso Gestión de TICS, Contratación y proceso Gestión Administrativa	
Todas las dependencias y Todos los procesos		Plan de mantenimiento preventivo	1. Ejecución de las actividades del Plan de Mantenimiento	Informes de Supervisión	Subdirección Administrativa y Financiera, Proceso Gestión de TICS y Proceso Contratación	
Secretaría General y Proceso Contractual		Contratos		Informes de Actividades		

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y SOPORTE TECNOLÓGICO					
		Proceso: Gestión Servicios de Información y Soporte Tecnológico					
Versión: 1		Vigencia: 07/12/2015				Código: C-A-GTI-01	
Todas las dependencias y Todos los procesos		Identificación de las necesidades de Soporte y/o Desarrollo	HACER	2. Ejecución programa de contratación de las actividades del Programa de Soporte	Informes de Supervisión	Subdirección Administrativa y Financiera, Proceso Gestión de TICS y Proceso Contratación	
Secretaría General y Proceso Contractual		Contratos			Informes de Actividades		
Secretaría General, Proceso Contractual y Proceso de Gestión Administrativa		Plan de Acción Inventarios actualizados.(Software y Hardware)			3. Desarrollo y adquisición del plan de TICS. (Software y Hardware).	Necesidades Tecnológicas, de información y comunicación cubiertas en el MADS	Todas las dependencias y todos los procesos
Oficina de Control Interno, Oficina Asesora de Planeación, Secretaría General, Proceso de evaluación Independiente, Proceso de Mejora Continua y Proceso de Atención al Ciudadano, trámites y servicios.	Contraloría General de la República	* Información y datos de la gestión del proceso *Indicadores de gestión *Directriz para la medición de la satisfacción del cliente (si aplica) *Autoevaluación del control *Autoevaluación de la gestión *Planes de auditoría interna integrada *Programa de auditoría interna integrada * Hallazgos de auditoría de la CGR *Riesgo residual (Seguridad de Información)	VERIFICAR	1. Desarrollar e implementar la planificación de mejora y evaluación independiente	* Documento de medición de la gestión del proceso * Documento de información de la medición de satisfacción del cliente *Informes de control interno de evaluación independiente *Informe de auditoría interna * Seguimiento a los planes de mejora *Planes de Mejoramiento CGR *Declaración de aplicabilidad	Oficina de Control Interno, Oficina Asesora de Planeación, Proceso de Evaluación Independiente y Proceso de Mejora Continua.	Organismos de Control
Oficina de Control Interno, Oficina Asesora de Planeación, Secretaría General, Proceso de Mejora Continua y Proceso de Evaluación Independiente.		* Documento de medición de la gestión del proceso * Documento de información de la medición de satisfacción del cliente *Informes de control interno de evaluación independiente *Informe de auditoría interna * Seguimiento a los planes de mejora *Planes de Mejoramiento CGR *Declaración de aplicabilidad	ACTUAR	1. Revisar el desempeño del sistema integrado de gestión	*Solicitud de acciones correctivas y/o preventivas *Informe de revisión del sistema integrado de gestión *Plan de Mejoramiento *Planes de mejora por procesos *Planes de mejora individual *Certificaciones	Proceso de Evaluación Independiente y Proceso de Mejora Continua	
GESTIÓN DE RECURSOS		GESTIÓN DE RIESGOS		DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS AL PROCESO			
				DOCUMENTOS ESPECIFICOS (Procedimientos, instructivos, guías, programas, entre otros.)		REGISTROS DE CALIDAD	
<b>Humanos:</b> - Los definidos en la planta de personal.  - Infraestructura: Instalaciones locativas, equipos de cómputo, servidores, Redes de cómputo, Red interna y comunicación. - Tecnológicos: Internet, sistemas de información de infraestructura, Windows y bases de datos. - Ambiente de trabajo: Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación y temperatura.		<b>Ver Mapa de Riesgos</b>		<b>Gestión de Calidad y Control Interno:</b> 1. P-A-GTI-01 Atención de Solicitudes de Soporte 2. P-A-GTI-02 Procedimiento Mantenimiento de la infraestructura TIC 3. P-A-GTI-03 Gestión de Proyectos de Sistemas de Información 4. P-A-GTI-04 Procedimiento Gestión de Cambios 5. P-A-GTI-05 Copias de respaldo Backup 6. P-A-GTI-06 Gestión de la Capacidad 7. P-A-GTI-07 Manejo de la Información 8. P-A-GTI-08 Cifrado de Archivo de Confidencialidad 9. F-A-GTI-01 Formato de Cambios 10. F-A-GTI-02 Solicitud de Backup 11. G-A-GTI-03 GDeclaración de Aplicabilidad		<b>NTCGP1000:2009 Y SU COMPLEMENTO CON MECI 1000:2005</b>  4.2.2: Manual del Sistema Integrado de Gestión; Actividades de Control e Información 4.2.3: Control de Documentos; Actividades de Control e Información 4.2.4: Control de Registros; Actividades de Control e Información 5.3: Política de Calidad; Direcciónamiento Estratégico, 5.4.1; Objetivos de Calidad; Direcciónamiento Estratégico, 5.5.1: Responsabilidad y Autoridad; Direcciónamiento Estratégico, 5.5.3 Comunicación Interna; Comunicación Pública 6.2.2: Competencia, toma de conciencia y formación; Ambiente de Control 6.3: Infraestructura; Información	

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y SOPORTE TECNOLÓGICO		
	Proceso: Gestión Servicios de Información y Soporte Tecnológico		
Versión: 1	Vigencia: 07/12/2015		Código: C-A-GT-01
Sistemas de Información especiales, (si aplica) <b>ARANDA:</b> Soporte a usuarios y administración de actividades de mantenimiento TICs. <b>ORION:</b> Sistema de monitoreo de infraestructura.	<u>Ver Matriz de Riesgos de Seguridad de la Información</u>		6.4: Ambiente de Trabajo; Direcciónamiento Estratégico, 8.2.2: Auditoría Interna; Evaluación independiente; 8.2.3: Seguimiento y medición de procesos; Autoevaluación, Actividades de Control 8.2.4 :Seguimiento y medición del producto y/o Servicio; Autoevaluación 8.5.1: Mejora Continua; Planes de mejoramiento 8.5.2 : Acción Correctiva; planes de mejoramiento y actividades de control 8.5.3: Acción Preventiva; planes de mejoramiento y actividades de control
INDICADORES DE GESTIÓN	MARCO NORMATIVO Y REGULATORIO		REQUISITOS APLICADOS AL PROCESO
<b>INDICADOR DE EFICACIA:</b> Indicador: Nivel de cumplimiento del programa de mantenimiento de TIC. Fórmula: (Número de actividades cumplidas oportunamente (De acuerdo al programa) / Número de actividades con fecha de cumplimiento vencida) *100  Indicador:Nivel de cumplimiento de los niveles de servicio de soporte a usuarios Fórmula: (Número de solicitudes atendidas dentro de los tiempos definidos/ Número de solicitudes atendidas mensualmente) *100  <b>INDICADOR DE EFICIENCIA:</b> Indicador:Eficiencia en soporte. Fórmula: (Número de solicitudes atendidas de forma oportuna / Número de personas destinadas a soporte)*100  <b>INDICADOR DE EFECTIVIDAD:</b> Indicador:Disponibilidad de los servicios Fórmula: (Horas de servicio al mes - Horas de caída de los aplicativos que soportan a los usuarios) / Total horas de servicio al mes)*100	1. Ley 23 1982 Sobre Derechos de Autor 2. Ley 527 1999 Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. 3. Decreto 3816 31/12/2003 Por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración Pública. 4. Ley 1273 de 2009 Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones 5. Norma Técnica NTC ISO 17799:2005 Gestión de la Seguridad de la Información. 6. Normas ISO IEEEE Normas para cableado estructurado. 7. Directiva Presidencial 02 08/28/2000 Gobierno en Línea. 8. Norma Técnica NTC ISO 27001:2013 Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información 9. Norma Técnica NTC ISO 27002:2013 Controles para Sistemas de Seguridad de la Información		<b>Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005</b>  Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009  Subsistema de Control Estratégico Componentes: <b>2.2. Información</b>  Subsistema: Control de gestión. Componentes: 6.3. Infraestructura  Subsistema: Control Evaluación Componentes:
			<b>Sistema de Gestión de Seguridad de la Información NORMA ISO 27001:2013</b>  5. Liderazgo 6. Planificación 7.2. Competencia 7.3. Toma de Conciencia 7.4. Comunicación 8. Operación 9. Evaluación del Desempeño A.5. Políticas de Seguridad de la Información A.6. Organización de la Seguridad de la Información A.8.Gestión de Activos A.9. Control de Acceso A.10. Criptografía A.11.2. Equipos A.12. Seguridad de las operaciones A.13. Seguridad de las Comunicaciones A.14. Adquisición, desarrollo y mantenimiento de Sistemas A.15.Relaciones con los Proveedores A.16. Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información A.17. Aspectos de Seguridad de la